

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยมุ่งที่จะศึกษาความคิดเห็นของลูกค้า และพนักงานต่อการให้บริการด้านสินค้าของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตรจำกัด (มหาชน) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

3.1 ประชากร

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผล

3.1 ประชากร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษากับประชากร 2 กลุ่มคือ

1) ผู้รับบริการด้านสินเชื่อ จำนวน 363 คน จำแนกแต่ละสาขาได้ดังนี้ สาขาจังหวัดขอนแก่น 237 คน นครราชสีมา 88 คน อุตรธานี 26 คน อุบลราชธานี 6 คน และสุรินทร์ 6 คน

2) พนักงานสินเชื่อ จำนวน 52 คน จำแนกเป็นแต่ละสาขาดังนี้ สาขาจังหวัดขอนแก่น 20 คน นครราชสีมา 15 คน อุตรธานี 5 คน อุบลราชธานี 6 คน และสุรินทร์ 6 คน

รายละเอียดของประชากรปรากฏในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในการศึกษาวิจัย

สาขา	ลูกค้า	พนักงาน	รวม
1. ขอนแก่น	237	20	257
2. นครราชสีมา	88	15	103
3. อุตรธานี	26	5	31
4. อุบลราชธานี	6	6	12
5. สุรินทร์	6	6	12
รวม	363	52	415

ที่มา : ฝ่ายบุคลากร บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน), 2538

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

1) ผู้รับบริการด้านสินเชื่อพาณิชย์ จากประชากร จำนวน 363 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 30 ของประชากรทั้งหมดได้ จำนวน 109 คน จำแนกตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละสาขาได้ดังตารางที่ 2

2) พนักงานด้านสินเชื่อ ผู้วิจัยใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละสาขา จำนวน 52 คน

ดังนั้นจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 161 คน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัย

สาขา	ลูกค้า	พนักงาน	รวม
1. ขอนแก่น	71	20	91
2. นครราชสีมา	26	15	41
3. อุตรดิตถ์	8	5	13
4. อุบลราชธานี	2	6	8
5. สุรินทร์	2	6	8
รวม	109	52	161

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาจากเอกสารและผลงานวิจัย และนำมาพัฒนาเป็นเครื่องมือวิจัย ภายใต้การให้คำปรึกษาแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เครื่องมือวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ชุด

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการด้านสินเชื่อ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการด้านสินเชื่อ เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ประเภทของการกู้ยืม ระยะเวลากู้ยืม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของบริษัท เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 อันดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด

1. ด้านสภาพแวดล้อม (อาคาร, สถานที่, บรรยากาศ, ที่พักลูกค้า)
2. ด้านพนักงานบริการ (การแต่งกาย กริยามารยาท ความกระตือรือร้น)

3. ด้านการอำนวยความสะดวก (ความรวดเร็ว ถูกต้อง การบริการ ด้านเอกสาร)

4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร (ให้คำแนะนำปรึกษา ความเคลื่อนไหว ของอัตราดอกเบี้ย)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อ เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 อันดับ คือ ควรปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด ควรปรับปรุงแก้ไขมาก ควรปรับปรุงแก้ไขน้อยและควรปรับปรุงแก้ไขน้อยที่สุด โดยถามในประเด็นเกี่ยวกับกระบวนการ บริการด้านสินเชื่อ ในส่วนที่ลูกค้ามีส่วนเกี่ยวข้อง

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานบริการสินเชื่อ แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของพนักงานบริการด้านสินเชื่อ เป็นแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา เป็นต้น

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านสินเชื่อ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 4 อันดับคือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุดแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. ลักษณะงาน/สภาพการทำงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้า/ความมั่นคง
6. การปกครองบังคับบัญชา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อ เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 อันดับคือ ควรปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด ควรปรับปรุงแก้ไขมาก ควรปรับปรุงแก้ไขน้อยและควรปรับปรุงแก้ไขน้อยที่สุด โดยถามในประเด็นที่เกี่ยวกับกระบวนการด้าน สินเชื่อ ดังนี้

1. การติดต่อ
2. การทำเรื่องเสนออนุมัติ

3. การอนุมัติ
4. หลังการอนุมัติ
5. การตรวจสอบเอกสารและ
6. การเบิกวงเงิน

การพัฒนาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

- 1) การตรวจสอบความตรง (Validity) เมื่อได้เครื่องมือวิจัยตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาเห็นสมควร นำเครื่องมือวิจัยไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้เครื่องมือวิจัยครอบคลุมการดำเนินการศึกษาวิจัย มีความชัดเจนทั้งทางด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้
- 2) การหาค่าความเที่ยง (Reliability) เครื่องมือวิจัยที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญแล้วผู้วิจัยจะได้นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน เป็นพนักงานด้านสินเชื่อ 30 คน และลูกค้า 30 คน เพื่อนำมาหาค่าความเที่ยง โดยวิธีของ Cronbach (Alpha-Coefficient) แบบสอบถามสำหรับพนักงานได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.79 แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการด้านสินเชื่อได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.87

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดย

- 1) ขอลำดับที่วิทยาลัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากประธานกรรมการผู้จัดการ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) และสาขาทั้ง 5 แห่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 2) ทำหนังสือขอความร่วมมือผู้รับบริการ และพนักงานเจ้าหน้าที่ของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด (มหาชน) และสาขาทั้ง 5 แห่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อตอบแบบสอบถาม
- 3) ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้พนักงานเจ้าหน้าที่และลูกค้าของบริษัทและเก็บกลับคืนในช่วงเวลาที่กำหนด
- 4) ผู้วิจัยตรวจสอบแบบสอบถามคัดเลือกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ เพื่อดำเนินการติดตามขอความร่วมมือให้ตอบแบบสอบถามอีกครั้ง

ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลปรากฏว่า แบบสอบถามที่ส่งให้ผู้รับบริการ 109 ชุด ได้รับ
กลับคืน 102 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.58 และพนักงานฝ่ายสินเชื่อ 52 ชุด ได้รับคืน 50 ชุด
คิดเป็นร้อยละ 96.15

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PC+ เพื่อคำนวณ
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในกรณีที่ เป็นค่าเฉลี่ย มีเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

- 3.51-4.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจ/ควรปรับปรุงแก้ไขในระดับมากที่สุด
- 2.51-3.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจ/ควรปรับปรุงแก้ไขในระดับมาก
- 1.51-2.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจ/ควรปรับปรุงแก้ไขในระดับน้อย
- 1.00-1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจ/ควรปรับปรุงแก้ไขในระดับน้อยที่สุด